

1. Inleiding

Politiewet 2012

Op grond van de Politiewet 2012 is een onafhankelijke commissie belast met de behandeling van en advisering over klachten, tenzij na behandeling door de klachtbehandelaar in de informele fase naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet gekomen is. De klachtbehandelaar voert (bemiddelings-)gesprekken en probeert zo te komen tot een voor de klager bevredigende oplossing. De politie heeft de laatste jaren sterk geïnvesteerd in het verbeteren van die informele behandeling van klachten. Dit is in de lijn met andere overheidsinstanties en met de wens van de Nationale ombudsman. Dat heeft ertoe geleid dat het merendeel van de klachten daadwerkelijk in deze informele fase wordt afgedaan.

Is de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld dan wordt de klacht door een onafhankelijke klachtencommissie behandeld.

Relevante regelgeving

- Regeling klachtbehandeling politie (Staatscourant 2012 nr. 26850 24 december 2012) (Ministeriële regeling).
- Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 (Regeling van de Korpschef 2013)
- Regeling vergoedingen commissies politie 2013 (Regeling van de Korpschef 2013).
- Huishoudelijk Reglement van de voorzitters van de klachtencommissies van de eenheden, tevens Nationale klachtencommissie 2013.
- Regeling tot wijziging van de procedure voor de benoeming van de leden van de klachtencommissie, alsmede enkele technische wijzigingen 2014.

De klachtencommissie Midden-Nederland

De leden en voorzitters van deze Commissies zijn met ingang van 1 januari 2013 door de korpschef benoemd als lid van de Commissie voor de Politieklachten van de Eenheid Midden-Nederland. Uit de Commissie is de heer mr. E.F. Bueno tot voorzitter gekozen. Met ingang van 1 januari 2014 vervult hij deze taak. De heer mr. H.A. Mreijen is met ingang van die datum de plaatsvervangend voorzitter van de Commissie.

Samenstelling

In artikel 3 van de Regeling klachtbehandeling politie is opgenomen dat de leden van de Commissie voor de Politieklachten op basis van een open sollicitatieprocedure worden benoemd en ontslagen door de korpschef, op voordracht van de politiechef. Met ingang van 1 januari 2014 is één Commissielid actief die via deze nieuwe sollicitatieprocedure is benoemd. In de komende jaren zal de Commissie waarschijnlijk worden ingekrompen van tien naar acht leden.

In april 2014 is afscheid genomen van de heer mr. W.R. Rosingh, voorheen voorzitter Commissie voor de Politieklachten Utrecht en plaatsvervangend voorzitter van de Commissie voor de Politieklachten Midden-Nederland.

In oktober 2014 is afscheid genomen van mevrouw mr. L.F. Withaar-Weijns, lid van respectievelijk de Commissie voor de Politieklachten Flevoland, Commissie voor de Politieklachten Flevoland/Gooi- en Vechtstreek en de Commissie voor de Politieklachten Midden-Nederland.

Bij de samenstelling van de commissie wordt in ieder geval zorggedragen voor de benodigde juridische deskundigheid, vaardigheden op het gebied van geschillenbeslechting of bemiddeling en kennis van het politiewerk. De leden van de commissie komen uit diverse maatschappelijke geledingen.

De Commissie voor de Politieklachten Midden-Nederland bestond in het jaar 2014 uit de volgende leden:

DISTRICT	FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
Utr	Plv. voorz.	dhr.	mr.	W.R.		Rosingh (exit 1-4-14)	Rechterlijke macht
Utr	voorz.	dhr.	Mr.	E.F.		Bueno	Rechterlijke macht
Utr	lid	dhr.	dr.	G.		Mik	Openbaar bestuur
Fle/G&V	lid	dhr.	dr. ir.	F.H.M.	Van de	Ven	Onderwijs
Fle/G&V	Plv. voorz.	dhr.	Mr.	H.A.		Mreijen	Openbaar bestuur + onderwijs
Fle/G&V	lid	mw.	mr.	L.F.		Withaar-Weijns (exit 1-10-14)	advocatuur
Fle/G&V	lid	dhr.	Mr.	B.W.		Hopperus Buma	Koninklijke Marechaussee + Rechterlijke macht
Utr	lid	dhr.	drs.	P.T.		Reijenga	Politie (voormalig districtschef)
Utr	lid	mw.		T.	Van der	Stroom-van Ewijk	Openbaar bestuur
Utr	lid	mw.		C.E.J.		Verhagen	Politie (voormalig plv. districtschef)
Fle/G&V	lid	mw.		M.T.		Fraenk	Kwaliteitsmedewerkster gemeente
MN	lid	mw.	Mr.	E.J.	van	Rijssen	Rechterlijke macht
	secretaris	dhr.	Mr.	P.	van	Schuijlenburg	Politie

2. Onafhankelijkheid

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggenspraak (onpartijdig en naar eigen inzicht). De vaste voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn lid van de Commissie en bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de Commissie. De ambtelijk secretaris is geen lid van de Commissie.

Om de onafhankelijkheid van de Commissie nog meer te waarborgen zijn verder nog de volgende keuzes gemaakt.

- Leden hebben voldoende afstand tot de politie.
- Er nemen in beginsel drie leden deel aan de zitting.
- Leden die aan de zitting deelnemen kennen klager noch beklaagde uit de persoonlijke levenssfeer.

3. Procedure

Het proces van klachtbehandeling begint met de informele fase. De klachtbehandelaar neemt zo snel mogelijk contact op met de klager om de klacht te bespreken en beoordeelt en analyseert de klacht (**intake**). Voorheen sprak de klachtbehandelaar met zowel de klager als de betrokken politiemedewerkers.

Het aantal fte klachtbehandelaars in de eenheid Midden-Nederland is gereduceerd. Deze krimp heeft ertoe geleid dat de klachtbehandelaars nog wel met klager in gesprek gaan, maar vaak niet meer met de betrokken politiemedewerkers. Zij laten het voeren van gesprekken en een deel van de verslaglegging over aan de leidinggevenden van de betrokken politiemedewerkers. Deze gang van zaken kan ertoe leiden dat klachtafhandeling meer gaat leven binnen de politieteams.

Leidinggevenden raken immers meer betrokken bij klachtafhandeling. Aangezien die leidinggevenden niet altijd ruimte kunnen creëren voor het voeren van gesprekken met hun medewerkers en het opstellen van rapportage, kan deze wijze van klachtafhandeling leiden tot overschrijding van de behandeltermijn.

De klachtbehandelaar of een chef van de betrokken politiemedewerker(s) probeert altijd eerst om te bemiddelen tussen klager en de betreffende politiemedewerker(s) (**bemiddeling**). Als klager niet tevreden is over de bemiddeling of geen bemiddeling wil, wordt de klacht formeel behandeld. Dit wordt de **formele fase** genoemd. In deze fase wordt een onderzoek ingesteld naar de gedragingen waarop de klacht betrekking heeft. Het is uiteindelijk aan de politiechef om een oordeel te vellen over de klacht. Zij laat zich in deze adviseren door de Commissie voor de Politieklachten. De Commissie brengt advies uit op basis van het klachtonderzoek, de onderliggende stukken en de verkregen informatie tijdens de hoorzitting.

De politiechef kan dat advies in haar beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Tevens schenkt de Commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen. In dit verband kan de Commissie aanbevelingen doen aan de politiechef om tot verbetering van de dienstverlening aan burgers te komen.

Zowel de burgemeester van de gemeente waar deze gedraging heeft plaatsgevonden als de hoofdofficier van justitie van het Openbaar Ministerie van het arrondissement waarbinnen de betreffende gedraging heeft plaats gevonden, worden in deze fase in kennis gesteld over de klacht en kunnen advies geven op de klacht. In 2014 heeft de Commissie de 44 klachtdossiers voorgelegd aan de hoofdofficier van justitie en de betreffende burgemeesters. De hoofdofficier heeft 41 keer een inhoudelijke zienswijze gezonden. Vanwege de hoge werkdruk heeft de hoofdofficier van justitie in november 2014 besloten om uitsluitend nog een zienswijze in te dienen, als sprake is van strafvorderlijke aspecten in de klacht. De secretaris van de Commissie selecteert sinds november 2014 uitsluitend dossiers waarin sprake is van een klacht met strafvorderlijke aspecten en stuurt deze naar de hoofdofficier.

De burgemeesters hebben 23 keer een zienswijze ingediend. Slechts in 3 reacties ging het om inhoudelijk commentaar op de klacht. De andere 20 keer ging het om een reactie van het type “voor kennisgeving aangenomen”. De Commissie betreurt dat de burgemeesters in slechts 3 dossiers de moeite hebben genomen om inhoudelijk op de klacht te reageren. Te meer nu de regioburgemeesters hebben laten blijken dat zij te weinig invloed zouden hebben op de klachtbehandeling en derhalve eind 2014 zelfs de regelgeving door hun toedoen is gewijzigd.

De politiechef beslist uiteindelijk mede op basis van de bovengenoemde adviezen. Wanneer de politiechef afwijkt van een van deze adviezen moet zij motiveren waarom haar beslissing afwijkt van (een van) de adviezen.

De beslissing op de klachtpunten kan zijn:

Gegronnd: klachtpunt is terecht.

Ongegrond: klachtpunt is onterecht.

Deels gegrond: een deel van het geformuleerde klachtpunt is gegrond, een ander deel ongegrond.

Geen oordeel: het is niet mogelijk om een beslissing te nemen op het klachtpunt.

Niet ontvankelijk: klachtpunt voldoet niet aan de wettelijke eisen.

Een enkele keer komt het voor dat een klachtpunt tijdens de hoorzitting van de Commissie wordt ingetrokken.

4. Behandelde zaken door Commissie

- Aantal klachten behandeld
- Aantal zittingen
- Overzicht klachten en wettelijke termijn

District	Utrecht Stad	Utrecht Oost	Utrecht West	Gooi- en Vechtstreek	Flevoland	Totaal Midden-Nederland
Aantal behandelde klachten	4	7	18	2	12	44
Aantal zittingen						20

Eén klacht hoorde thuis bij het DROS. Die afdeling is niet opgenomen in bovenstaande tabel.

Termijnoverschrijding	Reden	Aantal totaal	Percentage
	Klager: 17 Politie intern: 21 Complexiteit: 6	44 (van 44)	100 %

Het komt vaak voor dat een klager niet aanwezig kan zijn op een datum waarop hij wordt uitgenodigd. Dan wordt de klager een tweede datum aangeboden. Die datum kan in de verre toekomst liggen, omdat de Commissie hoorzittingen houdt in Utrecht en Almere in de verhouding 2:1. De ervaring heeft geleerd dat klagers uit Utrecht niet naar Almere willen en omgekeerd. De klagers uit Gooi- en Vechtstreek worden wisselend in Almere en Utrecht gehoord.

Het komt eveneens vaak voor dat betrokkenen niet allen kunnen verschijnen tijdens een hoorzitting, omdat andere (dienst)belangen hun aanwezigheid verhinderen. Zij worden dan apart gehoord door de voorzitter of soms de meervoudige kamer met drie leden. In een dergelijke situatie dienen partijen in het bezit te worden gesteld van het verslag dat tijdens de hoorzittingen wordt opgemaakt. Dit uitwisselen van verslagen en de mogelijkheid daarop te reageren, resulteren in flinke vertragingen van de afhandeling van de klacht.

Slechts 44 van de 1146 klachten die de Eenheid Midden-Nederland in 2014 in behandeling heeft genomen, bereikten de Commissie. Dat is 3,8 procent. Dit aantal is laag. De klachten die de Commissie wel ontvangt zijn vaak bewerkelijk. Een langere behandeling van deze 44 klachten - vanaf de datum van ontvangst van de klacht door de klachtenadministratie - dan 14 weken, is gelet op het vorenstaande niet onbegrijpelijk. In 2013 bedroeg de gemiddelde behandeltermijn van dossiers in de formele fase 39 weken. In 2014 was de behandeltermijn afgenomen naar 37 weken.

Echter: als een hoorzitting moet worden verdaagd, omdat klager, zijn gemachtigde, of de betrokken politiemedewerker niet present kan zijn, of een strafrechtelijk onderzoek in dezelfde zaak noopt tot aanhouding van de klachtbehandeling, of de eerstvolgende hoorzitting al is volgeboekt, wordt deze vertraging in de afhandeling momenteel niet verwerkt in het berekenen van de behandeltermijn. Als deze vertraging wel zou worden verrekend, zou de overschrijding daarvan minder zijn. Het wachten is op een registratiesysteem waarin deze informatie kan worden bijgehouden.

5. Adviezen

- Overzicht aantal klachtpunten
- Overzicht aantal gegrond/ongegrond/deels gegrond/niet ontvankelijk/geen oordeel/ingetrokken
- Overzicht aantal aanbevelingen
- Overzicht van aantal door de politiechef overgenomen adviezen of afwijking van adviezen

Overzicht aantal klachtpunten en beslissingen

In onderstaande tabel worden de oordelen per gedraging weergegeven en niet per klacht. Een klacht kan bestaan uit meerdere gedragingen die afzonderlijk beoordeeld worden. De som van het aantal beoordelingen is dus groter dan de som van het aantal behandelde klachten.

Rubriek		Formele afdoening				
Beslissing		Ge-grond	Onge-grond	Niet ont-vankelijk	Deels gegrond	Totalen
Geweld						
	Fysiek		3	1	1	5
	Handboeien					
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:	0	3	1	1	5
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming	2	3	5		10
	Binnentreden	2	4	1		7
	Doorzoeken	1		1		2
	Inbeslagneming		1			1
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming	2	1			3
	Identificatie (conform WID)					
	Verhoor					
	Subtotaal:	7	9	7	0	23
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid	1				1
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet	5	2			7
	Informatieverstrekking	11	16		4	31
	Privacyschending	5	1	1		7
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling		4			4
	Subtotaal:	22	23	1	4	50
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	1	8	2	2	13
	Onjuiste actie	10	17	9	1	37
	Arrestantenbehandeling	3	5			8
	Discriminatie		1			1
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	9	26		4	39
	Afspraken niet nakomen	2	1			3
	Naam/legitimatie	3	2		1	6
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden	2	8	5		15
	Deskundigheid	4	3	1		8
	Objectiviteit	2	6	1	1	10
	Subtotaal:	36	77	18	9	140
	Totalen:	65	112	27	14	218

Aanvullende informatie:

Aantal klachtpunten geen oordeel: 3

Ingetrokken ter zitting: 3

Bemiddeld ter zitting: 0

Totaal aantal klachtpunten: 224

Gemiddeld aantal klachtpunten per klachtdossier: 5.

Hoewel de klachtwet- en regelgeving de afdoening “deels gegrond” inmiddels niet meer kent, is de praktijk weerbarstig gebleken. De Commissie heeft in 2014 in totaal 14 klachtpunten deels gegrond geacht.

Overzicht aanbevelingen

- 1) Wijkagent raakte verstrikt in **burenruzie**. Eén van de burens verweet de wijkagent partij te trekken voor de burens. De Commissie heeft **aanbevolen** om wijkagenten in een prille fase van wetenschap van een burenconflict een plan van aanpak te laten opstellen in overleg met de teamchef. Zo realiseren wijkagenten zich beter welke rol zij hebben en wanneer zij zich moeten terugtrekken. Burenruzies spelen zich relatief vaak af tussen huurders van woningcoöperaties. In dergelijke gevallen doen wijkagenten er verstandig aan huurders te wijzen op de externe klachtencommissie van de verhuurder. De verhuurder is immers de “regiehouder”, niet de politie. Een niet optredende verhuurder kan gecorrigeerd worden door zijn eigen externe klachtencommissie. De Commissie heeft ten slotte aanbevolen om klaagster excuses aan te bieden voor het ongelukkige optreden van de wijkagent. Aan klaagster zijn excuses aangeboden. De andere aanbeveling is teruggekoppeld naar de leidinggevende van de wijkagent.
- 2) Twee politiemedewerkers hielden een autobestuurder staande, welke een jong kind in zijn auto vervoerde. Beide agenten besloten dat klager werd aangehouden, omdat hij in hun ogen beledigende taal in hun richting had gebezigd. Zij boden klager aan het jonge kind mee te nemen naar het politiebureau. Klager wilde dit niet. Twee personen op straat gingen met klager in gesprek en hij overhandigde aan één van hen zijn kind. Vervolgens werd klager naar het politiebureau overgebracht. Daar bleek dat klager beide personen op straat niet kende en zijn kind derhalve aan wildvreemden had meegegeven. De politiemedewerkers hadden niet bij klager geverifieerd of hij de personen op straat kende. De Commissie heeft **aanbevolen** excuses aan klager aan te bieden voor het door de politie onvoldoende **zorgdragen voor zijn kind**. Aan klagers zijn excuses aangeboden.
- 3) De politie deed een **instap** in de woning van klager, omdat het **vermoeden** was gerezen dat zich daar een **hennepplantage** zou bevinden. Er werden geen aanwijzingen gevonden voor hennepcultuur. De instap maakte diepe indruk op de ernstig zieke en bij instap aanwezige echtgenote van klager en klager zelf. Geen nazorg verleend door politie. De Commissie heeft **aanbevolen** - na een aantal van deze vergeefse instappen - om de nazorg in dergelijke gevallen aan bewoners van woningen en uitbaters van bedrijfspanden duidelijk te verbeteren. Bij voorkeur worden bewoners en uitbaters binnen 24 uur na de instap goed geïnformeerd en krijgen zij excuses van de politie. Deze nazorg kan verleend worden door een leidinggevende van het team dat de instap uitvoert, of door de wijkagent. De aanbeveling is door de Divisiechef Recherche uitgevoerd. De hennepcoördinator van het basisteam draagt er voortaan zorg voor dat de wijkagent binnen drie tot vijf werkdagen in het kader van nazorg de bewoners benadert. Daarnaast wordt de voorbereiding van deze acties geïntensiveerd.

- 4) Klager was al enkele keren **bedreigd** door de vriend van zijn overbuurvrouw. Deze overbuurvrouw werkt bij de politie van een andere eenheid. Als hij nogmaals wordt bedreigd, probeert hij nog dezelfde dag aangifte te doen. Hij wordt echter door de politie van het kastje naar de muur gestuurd. Zijn aangifte wordt die dag niet opgenomen. Die nacht wordt brand gesticht bij de woning van klager. Hij en zijn gezin liggen op dat moment in die woning te slapen. Twee auto's op de oprit branden uit. Het vuur in de gang van de woning dooft. Klager is van mening dat de politie de **brandstichting** had kunnen voorkomen door adequater optreden van het baliepersoneel en de wijkagent. De Commissie heeft **aanbevolen** om klager en zijn vrouw excuses aan te bieden in verband met het niet snel opnemen van de aangifte van bedreiging en het van het kastje naar de muur sturen van klager. De Commissie heeft tevens aanbevolen om klager en zijn echtgenote excuses aan te bieden voor het onvoldoende bieden van nazorg. De Commissie heeft bovendien aanbevolen om één vaste contactpersoon bij de politie Midden-Nederland aan te wijzen, zeker nu de brandstichter over niet al te lange tijd weer vrijkomt. De Commissie heeft aanvullend aanbevolen om klager te berichten of daadwerkelijk een intern onderzoek is ingesteld naar het gedrag van de overbuurvrouw. Aan klager zijn excuses aangeboden. Het bezwaar tegen de nazorg is niet geheel overgenomen. Wel is een nieuwe contactpersoon benoemd. Het interne onderzoek valt onder de aandacht en verantwoordelijkheid van VIK Amsterdam-Amstelland.
- 5) Klager en zijn echtgenote leven al jaren in **onmin** met hun **buren**. Klager heeft de wijkagent verweten onvoldoende in actie te komen tegen die burens. Ook is klager ontevreden over de beperkte bevoegdheden van de medewerker van het wijksecretariaat. De Commissie heeft **aanbevolen** om klager excuses aan te bieden voor het gedrag van de betrokken wijkagent. De Commissie heeft tevens aanbevolen dat medewerkers van het wijksecretariaat in het district Flevoland voortaan in telefoongesprekken wel hun naam noemen. Zo wordt voorkomen dat burgers bij herhaald contact met de politie niet kunnen vertellen met welke politiemedewerker zij eerder hebben gesproken. De aanbeveling is teruggekoppeld aan de districtsleiding.
- 6) Klager is de zoon van een politiemedewerker van de eenheid Midden-Nederland. De politie Midden-Nederland had aanwijzingen dat zich in de gezamenlijke woning van klager en zijn broer een **hennepplantage** zou bevinden. Toen beide broers niet thuis waren, deed de politie een **instap**. De deur werd geforceerd. Op die deur werd in opdracht van de politie een nieuw slot geplaatst dat van mindere kwaliteit was dan het oorspronkelijke slot. In de woning van klager bevonden zich voor hem belangrijke medicijnen die hij moest innemen. De Commissie heeft **aanbevolen** om in het kader van nazorg naar aanleiding van een instap direct een nieuw slot van gelijke kwaliteit te laten plaatsen. Dat kan betekenen dat de politie slotenmakers opdraagt om voortaan niet alleen nieuwe sloten van standaardkwaliteit bij zich te hebben, maar ook nieuwe sloten van hoge kwaliteit. In de toekomst zal waar nodig maatwerk worden toegepast.
- 7) Klager fietste in de nabijheid van een plaats waar de politie een controle van voertuigen uitvoerde. Klager nam een kijkje. Eén van de agenten liep naar klager toe en vroeg hem: **"Mag ik u iets vragen?"** Klager antwoordde: **"Nee!"** en reed weg. De politiemedewerker liet klager **staande houden** en opbrengen door een motoragent. De coördinator van de controle probeerde vergeefs met klager in gesprek te raken. Klager is uiteindelijk zonder bekeuring vertrokken. In de klachtprocedure heeft klager taal gebezigd die steeds onbetamelijker werd en uiteindelijk ver over de grens ging. De Commissie heeft **aanbevolen** klager in de afdoeningsbrief van de plaatsvervangend politiechef te laten weten dat de houding van klager wordt betreurd en zijn woordkeuze niet op prijs gesteld wordt. De aanbeveling is uitgevoerd.

- 8) Klaagster is in 2013 verhoord als verdachte in verband met een milieudelict. Zij verzocht de politie schriftelijk in het bezit te worden gesteld van een **kopie** van het **proces-verbaal** van **haar verhoor**. Zij ontving geen reactie op haar verzoek en ging daarom naar een politiebureau met haar vraag. Zij kreeg geen kopie mee. Ook verstrekte de baliemedewerkster klager geen kopie van de klachtenregeling. De Commissie heeft **aanbevolen** om baliemedewerkers te leren waar zij op Korpsnet informatie over klachtbehandeling kunnen vinden, opdat zij indien noodzakelijk die informatie aan burgers kunnen verstrekken. De Commissie heeft tevens aanbevolen de bestaande regeling inzake het verstrekken van een kopie van het eigen proces-verbaal van verhoor van de verdachte in overleg met het Openbaar Ministerie aan een kritische heroverweging te onderwerpen. Deze zaak is uitgebreid besproken met het team Service. Het verstrekken van een kopie van de eigen verklaring van de verdachte kan gebeuren op grond van artikel 31 Wetboek van Strafvordering, tenzij het belang van het onderzoek zich hiertegen verzet. In dat geval, of bij een vermoeden daarvan, dient overleg met het OM/ZSM gevoerd te worden.
- 9) Klager paste in een chalet op een vakantiepark op de kruising Amerikaanse bulldog/Bordeauxdog van 80 kilo van een vriend. Deze **dominante hond** lag zonder te zijn gemuilkorfd in het tuintje van het chalet. De hond zag kans zich te ontdoen van zijn riem, sprong over de afscheiding en rende achter een andere hond aan. Klager rende op zijn beurt achter de hond van zijn vriend aan en schreeuwde naar hem. De hond draaide zich om en greep klager eerst bij zijn kin en vervolgens bij zijn arm. De hond heeft die arm circa 39 minuten in zijn bek gehouden. Diverse omstanders belden 112. De ambulance ging wel rijden met een A1, maar de politie met een prio 2. Ter plaatse gekomen, lukte het de politie niet snel voorbij de slagboom van het vakantiepark te komen. Bij klager aangekomen zagen beide politiemedewerkers dat het ambulancepersoneel al was gearriveerd, maar wachtte met het benaderen van klager tot de hond door de politie was uitgeschakeld. Na omstanders te hebben weggestuurd, heeft één van de agenten de hond eerst gepeperd en vervolgens doodgeschoten. Klager is daarna naar het ziekenhuis vervoerd. De Commissie heeft **aanbevolen** de schadeclaim van klager door te sturen naar de aansprakelijkheidsverzekeringsmaatschappij van de politie en deze een bepaald aantal aspecten in deze zaak mee te laten wegen in haar oordeel. De Commissie heeft voorts aanbevolen de leiding van de politiecentralisten deze casus uitgebreid te laten nabespreken met hun teams, opdat duidelijk wordt geleerd om bij **bijtincidenten** door te vragen over de stand van zaken (is het bijtincident nog gaande?) en de snelste route naar het slachtoffer. De Commissie heeft tevens aanbevolen de leiding van de politiecentralisten deze casus uitgebreid te laten analyseren en nabespreken met de leiding van de ambulancedienst, opdat voorkomen wordt dat in de toekomst over en weer onduidelijkheid ontstaat over de vraag met welke prioriteit de andere hulpdienst ter plaatse gaat. De Commissie heeft bovendien aanbevolen om bij meldingen over bijtincidenten die gaande zijn altijd direct de dichtstbijzijnde hondengeleider met een prio 1 ter plaatse te sturen. De Commissie heeft tenslotte aanbevolen om er zorg te dragen dat per basiseenheid niet slechts een pasje in één dienstauto ligt waarmee slagbomen van recreatievoorzieningen geopend kunnen worden. De aanbevelingen zijn overgedragen aan de betreffende leidinggevenden en uitgevoerd. Dit heeft tevens geleid tot nadere afstemming in de processen tussen de ambulancedienst en politie die in de meldkamerstructuur samenwerken en afstemmen.
- 10) Klager behoort tot een groep personen die van de politie extra aandacht krijgt om te voorkomen dat deze personen met criminaliteit in aanraking komen (**kopstukkenbeleid**). Twee politiemedewerkers reden naar het ouderlijk huis van klager om een gesprek met hem aan te gaan. Toen de agenten arriveerden, verliet klager juist het huis. Hij liep weg. De agenten liepen achter hem aan. Eén van de agenten greep klager vast bij zijn jas. Na een kort gesprek mocht klager zijn weg vervolgen.

De Commissie heeft **aanbevolen** om te waken voor het lichtvaardig toepassen van bevoegdheden door politiemedewerkers en het “kopstukkenbeleid” nog eens kritisch tegen het licht te houden en zo nodig onder de aandacht te brengen van het politiepersoneel. De aanbeveling is overgedragen aan de leidinggevende.

- 11) Op het moment dat een **winkel** werd **overvallen**, bevond de minderjarige pleegzoon van klagers zich in de buurt. Hij voldeed enigszins aan het aan de politie doorgegeven signalement van de overvaller. De pleegzoon ging met agenten mee naar het politiebureau. Hij werd daar verhoord. In de nacht werd hij overgebracht naar het APU te Houten. Die dag werd de jongen heengezonden. De Commissie heeft **aanbevolen** om klagers en hun pleegzoon excuses aan te bieden voor: het te laat informeren van klagers over de aanhouding van hun pleegzoon; het te laat informeren van de advocaat; het stellen van inhoudelijke vragen aan de pleegzoon voorafgaand aan de cautie; het stellen van inhoudelijke vragen buiten aanwezigheid van ouders/advocaat; het te lang niet verstrekken van een maaltijd; het te laat overhandigen van gebrachte kleding; het niet uitleggen van de bezoekenregeling aan klagers; het ten onrechte als “dader” typeren van de pleegzoon en het onmogelijk maken van fysiek contact tussen klager en zijn pleegzoon in het APU. De Commissie heeft tevens aanbevolen een geluidlek in het politiebureau tussen de wachtruimte voor het publiek en de kantine voor het personeel te dichten. De Commissie heeft tevens aanbevolen deze casus binnen de leiding van het RAPT te bespreken. De aanbevelingen zijn ter uitvoering aan de leidinggevenden overgedragen. Aan klagers zijn excuses aangeboden.
- 12) Klager leeft sinds 2001 in **onmin** met diverse **buren**. Buurkinderen **vernielen** regelmatig zijn **planten** tijdens het voetballen. Klager kon geen aangifte doen bij de politie van vernieling van die planten. De wijkagent heeft de zaak besproken met de gemeente. De gemeente probeert door de infrastructuur van de straat aan te passen te voorkomen dat er nog gevoetbald kan worden. De Commissie heeft **aanbevolen** de politie district Flevoland dusdanig te instrueren dat een aangifte ter zake vernieling van klagers planten wordt opgenomen als hij daar om verzoekt. De aanbeveling is ter uitvoering overgedragen aan de leidinggevende.
- 13) Er bestonden spanningen in het huwelijk van klager. Zijn echtgenote wilde haar man vertellen dat zij van hem wilde scheiden. Dit “**echtscheidingsgesprek**” zou oorspronkelijk plaatshebben in de woning van klager. De echtgenote van klager was bang voor zijn reactie en wilde graag dat de politie standby zou zijn. Door omstandigheden vond het “echtscheidingsgesprek” plaats op het politiebureau. In een kamer bracht de echtgenote van klager hem de boodschap, geflankeerd door een **wijkagent** en een medewerkster van Bureau Jeugdzorg. Klager wenste de registraties over hem in BVH in te zien. De WOB-coördinator reageerde in een brief op dat verzoek. In die brief stelde zij dat de wijkagent correct had gehandeld. De Commissie heeft **aanbevolen** om klager excuses aan te bieden voor het schenden van zijn privacy door de wijkagent aanwezig te laten zijn bij het “echtscheidingsgesprek”. Aan klager zijn excuses aangeboden voor het schenden van zijn privacy.
- 14) Klaagster wilde **kleding ruilen** in een winkel. Zij werd vergezeld door haar ex-partner. De medewerkster van de winkel deed moeilijk. Zij werd bijgestaan door een man die zich in de winkel bevond. Er ontstond een **handgemeen** tussen de ex-partner van klaagster en de man in de winkel. Laatstgenoemde bedreigde de ex-partner. De ex-partner heeft aangifte gedaan. Klaagster is uitgenodigd om een **getuigenverhoor** te komen afleggen op het politiebureau. Die uitnodiging is verstuurd naar het adres van de ex-partner. De Commissie heeft **aanbevolen** om in de standaard uitnodiging voor een getuigenverhoor in de aanhef bij het item “onderwerp” het woord “verhoor” te vervangen door “getuigenverhoor”. De Commissie heeft voorts aanbevolen om in deze standaard uitnodiging in de eerste alinea de tekst “om te worden gehoord” te vervangen door: “om als getuige te worden gehoord”. De aanbeveling is overgedragen aan de leidinggevende. Op dit moment is de stand van zaken niet bekend.

- 15) Klager is sinds 2003 actief in een **SM-chatroom**. In de beleving van klager vinden er wantoestanden plaats in die chatroom. Klager wil deze aan de kaak stellen. Diverse chatroomgasten willen dat klager de chatroom verlaat. Eén van hen heeft **aangifte** tegen klager gedaan ter zake smaad, laster en bedreiging. Die aangifte resulteerde in een sepot 02 (onvoldoende wettig en overtuigend bewijs). Klager wenst dat die **sepotcode** door de politie wordt **gewijzigd** in 01 (geen verdachte). Het OM heeft op verzoek van de politie tot twee maal toe de zaak bestudeerd en is twee maal tot de conclusie gekomen dat de sepotcode 02 dient te zijn. De Commissie heeft **aanbevolen** om eventueel door klager in de toekomst in te dienen klachten over dit feitencomplex buiten behandeling te stellen. Dit advies tot buiten behandeling stellen van klachten, geldt ook klagers wens om de sepotcode door de politie te laten wijzigen in 01. De aanbeveling is uitgevoerd.
- 16) De politie trad de woning van klagers binnen, omdat hun zoon in de GBA stond ingeschreven op hun adres. Hun zoon had antecedenten op het gebied van de Opiumwet. Bovendien was er een positieve warmtescan gemaakt van de woning en was in een ander onderzoek aanvullende informatie over de zoon binnengekomen bij de politie. Er werd geen **hennepwekerij** aangetroffen. De politie maakte geen excuses bij klagers over de instap en verleende geen nazorg. De Commissie heeft **aanbevolen** klagers excuses aan te bieden voor de instap in hun woning en de hennepcoördinatoren nazorg te laten verlenen aan bewoners van panden waar tijdens een instap geen hennep is aangetroffen. Die **nazorg** zou kunnen bestaan uit het binnen 24 uur na de instap bij die bewoners langs sturen van een wijkagent die – voor zover de privacywetgeving dat toestaat – tekst en uitleg over het politietoetreden geeft. Ook zou de wijkagent namens de politie excuses voor de instap dienen aan te bieden. (Aan klagers zijn excuses aangeboden. Zie voorts laatste alinea zaak 3.)
- 17) Klaagster werd **ten onrechte** (buiten heterdaad) **aangehouden** en **ingesloten** in een ophoudkamer op het politiebureau. Haar zuster was wel verdachte en had moeten worden aangehouden. Er was derhalve sprake van een **persoonsverwisseling**. Eerder was klaagster naar het politiebureau gegaan, omdat zij – in plaats van haar zuster – was uitgenodigd voor een verhoor. Klaagster heeft op dat moment al laten weten dat de politie een vergissing had gemaakt. Desondanks was klaagster in BVH nog steeds gelabeld als “verdachte”. De Commissie heeft **aanbevolen** het label “verdachte” van klaagster in BVH zo spoedig mogelijk te laten wijzigen in “betrokkene” en klaagster schriftelijk te informeren over die wijziging. Voor zover een sepotbrief naar klaagster is verzonden, verzoekt de Commissie zorg te dragen dat in die brief de sepotcode 01 (geen verdachte) wordt opgenomen. Dit is een taak voor het Bureau Politiegegevens. De Commissie heeft voorts aanbevolen klaagster excuses aan te bieden voor de onterechte aanhouding en het ophouden op het politiebureau. Aan klaagster zijn excuses aangeboden. Ook de andere aanbeveling is uitgevoerd.
- 18) Klager, een dertiger, werd 's avonds door zijn echtgenote gebeld. Zij werd lastiggevallen door een groep jongeren. Minimaal één medeweggebruiker belde de meldkamer van de politie om door te geven dat klager asociaal zou rijden. Nadat klager zijn vrouw had opgehaald, reed hij naar huis. Op het moment dat hij voor een rood verkeerslicht stond te wachten, kwamen van diverse kanten opvallende dienstauto's op zijn auto af rijden. Sommige dienstauto's hadden hun zwaailicht aanstaan. Eén van de politiemedewerkers sprak klager aan met “**jochie**”. Het gesprek tussen die medewerker en klager verliep stroef. Toen klager de bewuste politiemedewerker naar zijn **politielegitimatiebewijs** vroeg, heeft de medewerker zich niet gelegitimeerd. De Commissie heeft **aanbevolen** klager excuses aan te bieden voor het gebruik van het woord “jochie”.

De Commissie heeft voorts aanbevolen om de plaatsvervangend districtschef (drs. Nederlandse taal) met de bewuste politiemedewerker in gesprek te laten gaan over passende aanspreekvormen van burgers binnen het district waar het incident plaats had. De Commissie heeft tevens aanbevolen om binnen de eenheid aandacht te besteden aan de legitimatieplicht van politieambtenaren. Aan klager zijn excuses aangeboden voor de manier waarop hij werd aangesproken. De andere aanbeveling is eveneens uitgevoerd.

Overzicht afwijkingen oordeel politiechef van advies

De eenheidsleiding heeft met uitzondering van één zaak (zaak 4, zoals boven vermeld) alle adviezen van de Commissie gevolgd. In die ene zaak kwam de eenheidsleiding tot de conclusie dat een klachtpunt “deels gegrond” was. De Commissie had het klachtpunt gegrond geacht.

6. Constateringen

Aantal gedragingen 2014

Aantal gedragingen:	224 (uit 44 klachten)
Gegrond:	65 klachtonderdelen (29 %)
Deels gegrond:	14 klachtonderdelen (6 %)
Ongegrond:	112 klachtonderdelen (50 %)
Niet ontvankelijk:	27 klachtonderdelen (12 %)
Geen oordeel mogelijk:	3 klachtonderdelen (1 %)
Ingetrokken ter zitting:	3 klachtonderdelen (1 %)
Bemiddeld ter zitting:	0 klachtonderdelen (0 %)

Soort klachtonderdelen 2014

Er zijn vier hoofdgroepen klachtonderdelen: geweld, bevoegdheden, dienstverlening/service en **politieoptreden**. Laatstgenoemde hoofdgroep scoort het hoogste percentage klachtonderdelen.

Meeste klachtonderdelen in 2014

1 ^e Bejegening/houding/gedrag:	39
2 ^e Onjuiste actie:	37
3 ^e Informatieverstrekking:	31
4 ^e Vastleggen/verantwoorden:	15
5 ^e Geen/onvoldoende actie:	13

7. Rapporten Nationale ombudsman in 2014 uitgebracht

De Nationale ombudsman heeft in 2014 in diverse klachtdossiers interventies uitgevoerd. Uiteindelijk heeft hij in vijf zaken een rapport uitgebracht.

Rapport 2014/054

In 2012 is de politie **binnengetreden** in verzoekers woning en bedrijfsruimte na twee anonieme tips dat zich daar een hennepplantage zou bevinden. De politie heeft vervolgens zelf waarnemingen gedaan bij beide ruimten. De politie heeft **geen hennepplantage aangetroffen** tijdens de instap, waarbij geen van de bewoners aanwezig was. Gelet op de som der aanwijzingen acht de Nationale ombudsman de klacht over het ten onrechte binnentreden van de woning en het bedrijfspand ongegrond, nu de aanwijzingen en anonieme meldingen tezamen volgens vaste jurisprudentie van de strafrechter voldoende grond voor een redelijk vermoeden vormden dat sprake was van een in werking zijnde hennepkwekerij. Het afgeven van een machtiging tot binnentreden was dan ook niet onjuist. De politie heeft het huisrecht van klager voldoende gerespecteerd.

De politieactie werd tijdens de instap op de voet gevolgd door een **camerateam** van **SBS6**. Door na te laten zelf toestemming aan verzoeker te vragen voor uitzending van beelden die van het binnentreden zijn gemaakt, dan wel door na te laten te checken of het mediabedrijf die toestemming heeft gevraagd, heeft de politie het **recht op bescherming van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer onvoldoende gerespecteerd**. De Nationale ombudsman acht de klacht over het zonder toestemming van verzoeker uitzenden van de beelden door SBS6 gegrond.

De politiechef heeft de Nationale ombudsman bericht dat het hoofd van de Divisie Recherche inmiddels is verzocht om in soortgelijke toekomstige gevallen betere nazorg te verlenen aan bewoners.

De politiechef heeft tevens bericht dat zij dit rapport nadrukkelijk onder de aandacht zal brengen van het hoofd Communicatie van de eenheid Midden-Nederland. Zij zal dit afdelingshoofd vragen deze casus te bespreken met de hoofden Communicatie van de andere eenheden.

Rapport 2014/056

Verzoeker wordt **regelmatig** door politieambtenaren **staande gehouden**, waarna de politie het **voertuig** en de **inzittenden controleert**. Verzoeker kan zich niet vinden in deze regelmatige controles.

De Nationale ombudsman vindt het niet ter discussie staan dat de politie bepaalde groepen burgers in de gaten houdt en daartoe bepaalde middelen aanwendt om inzicht in deze groepen te krijgen, te beheersen of aan te pakken. De samenleving verwacht dit ook van de politie. In dat licht bezien acht de Nationale ombudsman het niet onredelijk dat de politie de groep notoire inbrekers, waarmee verzoeker omgaat, in de gaten houdt en regelmatig controleert. Door om te gaan met deze groep neemt verzoeker het risico zelf ook aan regelmatige controles te worden onderworpen, al dan niet in aanwezigheid van zijn vrienden. De Nationale ombudsman is van oordeel dat er voldoende reden bestaat voor deze controles. De politie heeft het recht op eerbiediging van verzoekers persoonlijke levenssfeer voldoende gerespecteerd. Ook was de politie gerechtigd het **rijbewijs** van klager te **vorderen**. In zoverre is de klacht van verzoeker ongegrond.

Voor het **doorzoeken** van het **dashboardkastje** en de **kofferbak** was echter geen wettelijke basis aanwezig. De politie heeft op dat punt **misbruik** gemaakt van haar **bevoegdheden**. In zoverre is de klacht gegrond.

De politiechef heeft de Nationale ombudsman bericht dat verzoeker het risico blijft lopen dat hij – net als zijn vrienden – gecontroleerd zal blijven worden door de politie als hij ook in de toekomst in een auto zit met deze vrienden, in de voor de nachtrust bestemde uren, op locaties waar veel wordt ingebroken in woningen en bedrijfspanden.

De politiechef heeft voorts bericht dat zij met betrekking tot het openen van het dashboardkastje en het doorzoeken van het voertuig de districtsleiding zal verzoeken het politiepersoneel nadrukkelijk te wijzen op het vereiste van een wettelijke basis voor een doorzoeking.

Rapport 2014/091

Verzoekster reed met haar partner in een auto toen zij van de politie een stopteken kreeg. De politiemedewerkers waren gekleed in uniform en reden in een opvallende dienstauto. Nadat verzoekster aan de kant was gezet, vroeg de politie naar haar rijbewijs. Vervolgens liet verzoeksters partner de politie weten dat hij wilde dat de medewerkers zich zouden legitimeren. Na enige tijd verzocht ook verzoekster de politie zich te **legitimeren**. Verzoekster en haar partner waren van mening dat de politie zich eerst diende te legitimeren en verzoekster pas daarna haar rijbewijs aan de politie hoefde te laten zien. Na enige discussie is verzoekster aangehouden vanwege het niet tonen van haar rijbewijs.

De Nationale ombudsman is van mening dat **artikel 2 Ambtsinstructie** behelst dat een politieambtenaar zich op verzoek legitimeert als hij optreedt in uniform. Het is voor de Nationale ombudsman vanzelfsprekend dat deze legitimatie desgevraagd dient plaats te vinden voordat de politie ambtshandelingen verricht. De partner van verzoekster was geen willekeurige omstander of voorbijganger, maar een passagier in de auto. Van de politie mag verwacht worden dat zij zoveel mogelijk probeert escalatie te voorkomen en dat zij waar mogelijk de-escalerend handelt.

Door niet direct te voldoen aan het verzoek om legitimatie heeft de politie bijgedragen aan de discussie die vervolgens ontstond. De klacht is gegrond wegens strijd met het **vereiste van de-escalatie**.

De politiechef heeft de Nationale ombudsman bericht dat zij bij de betrokken politieambtenaren onder de aandacht zal brengen dat zij in de toekomst langer hun best doen om de-escalerend op te treden, zelfs als een burger jegens hen fatsoensnormen onvoldoende in acht neemt.

Rapport 2014/097

De zoon van verzoekers is **doodgeschoten** door een leeftijdgenoot. Verzoekers zijn van mening dat **politieambtenaren niet adequaat** hebben **opgetreden** naar aanleiding van informatie dat die leeftijdgenoot een vuurwapen zou bezitten.

De Nationale ombudsman stelde vast dat de politie had gedaan wat redelijkerwijs op dat moment binnen haar mogelijkheden lag. Bij het inzetten van opsporingsbevoegdheden die inbreuk maken op grondwettelijk vastgestelde vrijheden van burgers, dient aan de hand van de beschikbare informatie, indien nodig aangevuld met een of meer **“plusjes”**, zorgvuldig te worden afgewogen of een dergelijke inbreuk gerechtvaardigd is. De door verzoekers aangevoerde argumenten die naar hun mening als “plusje” hadden kunnen dienen, achtte de Nationale ombudsman niet voldoende relevant om als zodanig te kunnen worden aangemerkt. Derhalve was de Nationale ombudsman van oordeel dat er destijds onvoldoende informatie aanwezig was om met de officier van justitie te bespreken of er voldoende grond was voor het doorzoeken van de woning van de bewuste leeftijdgenoot. Zelfs al had de politie met de officier van justitie overleg gevoerd dan acht de Nationale ombudsman het zeer aannemelijk dat de officier van justitie de politie zou hebben afgeraden om op grond van artikel 49 Wet wapens en munitie, het huis van de leeftijdgenoot te doorzoeken, omdat daarvoor op dat moment onvoldoende basis aanwezig was. De politie heeft niet gehandeld in strijd met het vereiste van professionaliteit. De klacht is derhalve ongegrond.

De politiechef heeft de Nationale ombudsman bericht met instemming te hebben kennisgenomen van zijn conclusie, dat de politie in deze tragische zaak behoorlijk heeft gehandeld. De politiechef hoopt dat verzoekers het verlies van hun zoon op enigerlei wijze een plek kunnen geven.

Rapport 2014/197

Verzoeker woont in een groot vrijstaand monumentaal pand dat op een landgoed is gelegen. Verzoeker en zijn gezin zaten 's avonds te eten toen de voordeur uit zijn woning werd geramd en er acht **politieambtenaren** van een **Groep Bijzonder Optreden (GBO) naar binnen stormden**.

Verzoeker werd aangehouden op verdenking van het medeplegen van **afpersing** van de heer X. De impact van een aanhouding door een GBO is aanzienlijk en de inzet moet een weloverwogen beslissing zijn, waarbij belangen tegen elkaar moeten worden afgewogen. Verzoeker zelf had geen antecedenten en stond evenmin als vuurwapengevaarlijk bekend. De Nationale ombudsman kon zich desondanks voorstellen dat de politie de aanhouding heeft ingeschat als een aanhouding die een meer dan normaal risico met zich meebracht. De medeverdachten in deze zaak waren immers wel **vuurwapengevaarlijk** en het betrof de verdenking van een zeer ernstig strafbaar feit. Bovendien bleek uit de aangifte dat het slachtoffer zou zijn **bedreigd met liquidatie**. Hoewel hiervan niet is gebleken, bestond er naar het oordeel van de Nationale ombudsman een gereede kans dat ook verzoeker over een vuurwapen zou beschikken. Gelet op het feit dat het om verdenking van een zeer ernstig feit in het kader van georganiseerde criminaliteit ging, paste ook een professionele benadering van de aanhouding. Hoewel strikt genomen niet aan de inzetcriteria is voldaan, acht de ombudsman het in deze omstandigheden niet onjuist dat de politie een GBO heeft ingezet. Dat de inzetcriteria niet voorzien in inzet van een GBO in een situatie als deze zou voor de korpschef van de Nationale Politie redenen kunnen zijn om deze criteria nader te bezien. Gelet op het vorenstaande achtte de Nationale ombudsman het **evenredigheidsvereiste** niet geschonden.

De klachten over het moment van aanhouden en het forceren van de monumentale voordeur zijn niet gegrond. De ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat de politiechef – na het bekend worden van nieuwe feiten - de schade aan de voordeur alsnog heeft vergoed.

De politiechef heeft de Nationale ombudsman bericht dat zij met instemming zijn conclusie heeft gelezen.

8. Bijlage

Bijlage 1: toelichting klachtrubrieken

Bijlage 1

Hoofdrubriek Geweld	Klacht over gebruik van geweld of dreigen met geweld. Gebruik is niet subsidiair en/of niet proportioneel.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Fysiek	Slaan met hand of vuist of voorwerp (bijv. portofoon of maglite), duwen, stompen.
Handboeien	In deze situatie mochten handboeien niet worden gebruikt of was gebruik niet nodig; handboeien zijn niet goed aangelegd (bijv. te strak - of niet gelocked).
Wapenstok	In deze situatie mocht de wapenstok niet gebruikt worden of is deze niet goed gebruikt (tegen het hoofd- of te hard geslagen).
Pepperspray	In deze situatie mocht geen pepperspray gebruikt worden of is de pepperspray niet juist toegepast (te korte afstand, te lang gepeperd of tegen groep gebruikt).
Diensthond	In deze situatie mocht geen diensthond worden ingezet of de diensthond is niet goed ingezet (heeft gebeten, voordat de beklaagde was gewaarschuwd).
Vuurwapen	In deze situatie mocht geen vuurwapen gebruikt worden of is het vuurwapen niet correct gebruikt (er was geen aanleiding om te dreigen met het wapen of te schieten).
Hoofdrubriek Bevoegdheden	Klacht over ge(mis)bruik maken van bevoegdheden voor zaken die daar niet voor bedoeld zijn.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Vrijheidsbeneming	In deze situatie mocht de beklaagde de klager niet aanhouden, in verzekering stellen of de procedure bij de vrijheidsbeneming is niet correct toegepast (bijv. is de klager niet meegedeeld waarvoor hij aangehouden is).
Binnentreden	Het zonder toestemming van de bewoner binnentreden van een pand dan wel zonder bevel binnentreden van een woning.
Doorzoeken	Het zonder toestemming van de bewoner doorzoeken van een woning dan wel zonder bevel doorzoeken van een woning.
Inbeslagneming	Het in beslag nemen van goederen van klager, terwijl de beklaagde hiervoor geen wettelijk bevoegdheid heeft; niet of te laat de goederen teruggeven.
Fouilleren	Het fouilleren van klager zonder dat beklaagde hiervoor wettelijk bevoegdheid was (er was geen grond aanwezig, waarop gefouilleerd mocht worden of de fouillering had plaats moeten vinden door een vrouwelijk politieambtenaar) of de beklaagde heeft de fouillering niet correct uitgevoerd.
Zaakwaarneming	Bij afwezigheid van de klager is de beklaagde als zaakwaarnemer opgetreden terwijl dat in de gegeven omstandigheid niet nodig was. Beklaagde heeft bijv. een kapot wc-raampje laten vernieuwen op de eerste verdieping van het huis van klager, terwijl deze niet aanwezig was.
Identificatie (conform W.I.D.)	Het vragen om een identificatiebewijs, terwijl daartoe in de gegeven omstandigheden geen aanleiding voor is.
Verhoor	Te lang verhoor; geen ouder of advocaat bij het verhoor aanwezig laten zijn; ongeoorloofde druk uitoefenen bij het verhoor.

Hoofdrubriek Dienstverlening & Service	Klacht over de dienstverlening van de politie en verleende service aan de burger.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Bereikbaarheid	Gegevens internet kloppen niet; er wordt niet teruggebeld; van kastje naar muur gestuurd; centrale overbelast
Niet of te laat komen	Ondanks specifieke toezeggingen geen of te laat politieambtenaar ter plaatse (bijv. afspraken door wijkagent/rechercheur/aanrijtijden)
Aangifte / klacht niet opnemen	Aangifte wordt geweigerd (ook aangifte jegens politieambtenaar); te lange wachttijd (bijv. wel aangifte over twee weken) aangifte op afspraak; mondelinge klacht wordt geweigerd/niet op papier gezet
Informatieverstrekking	Geen informatie verstrekt, terwijl hier wel om gevraagd was of dat de beklaagde deze informatie verplicht was zelf te verstrekken (bijv. geen NAW gegevens bij aanrijding verstrekken). Niet zijnde WOB-verzoeken.
Privacyschending	Politie geeft gegevens door aan derden al dan niet netwerkpartners .
Persvoorlichting	Verkeerde gegevens in krant; uitlatingen persvoorlichting; onbevoegd gebruik van foto's; SMS – alert.
Klachtbehandeling	Geen juiste procedure, niet tevreden over klachtbehandelaar, termijnoverschrijding.

Hoofdrubriek Politieoptreden	Klacht over gedragingen die de politieambtenaar individueel of de organisatie betreffen.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Geen of onvoldoende actie	Ondanks toezegging geen politie ter plaatse (bijv. overlastsituatie); politie pakt niet door; verkeerd of onvolledig onderzoek .
Onjuiste actie	Politie treedt op als collectief (bijv. voetbalincidenten / verkeerscontroles / preventieve acties).
Arrestantenbehandeling	Onvoldoende gehoor geven op bellen; geen insluitingsprotocol verstrekken; geen medicatie verstrekken; ouders van minderjarigen niet kennisgeven; accommodatieklachten; geen specifieke voeding.
Discriminatie	Op grond van huidskleur, geloofsovertuiging, leeftijd of geslacht iemand anders behandelen/benadelen.
Seksuele intimidatie	Vrouw- of manonvriendelijke opmerkingen maken; ongewenste intimiteiten.
Bejegening/houding/gedrag	Ongepast taalgebruik; tutoyeren; kauwgom kauwen; niet behulpzaam zijn; zonnebril ophouden; roken; geen uitleg geven.
Afspraken niet nakomen	Niet terugbellen; beloftes niet nakomen.
Naam/legitimatie	Niet (desgevraagd) legitimeren en/of naam opgeven .
Verkeersgedrag	Verkeersovertredingen begaan; gevaarlijk rijgedrag.
Vastleggen/verantwoorden	Niet of onvolledig muteren.
Deskundigheid	Ondeskundig optreden (niet op de hoogte van de juiste wetgeving)
Objectiviteit	Partijdig optreden (bijv. bij een burengeschil).